RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action 2015

Québec

Dépôt légal
4e trimestre 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-72121-5 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2014

Table des matières

Message du président-directeur général 4

Objectifs annuels liés à nos enjeux stratégiques 6

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement 7

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources 9

Enjeu 3 Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux 13

Message du président-directeur général

J'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2015* de la Régie des rentes du Québec. Ce plan précise les objectifs que la Régie s'est fixés pour l'année et indique les moyens qu'elle utilisera pour les atteindre. Ainsi, se poursuivra la mise en œuvre de son *Plan stratégique 2012-2016*. L'année 2015 sera essentiellement orientée sur la continuité et la consolidation des activités de la Régie, qui gravitent autour des trois enjeux majeurs suivants :

- l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement;
- des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources;
- une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux.

D'abord, en ce qui a trait aux régimes de retraite, la Régie, en tenant compte des chantiers de révision mis en place par le gouvernement, poursuivra la mise en œuvre des recommandations du rapport du comité d'experts sur l'avenir du système de retraite. Ces travaux se traduiront par des ajustements législatifs propres à assurer la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées, assujettis à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Ensuite, je tiens à souligner l'importance de l'année 2015 pour l'avenir du Régime de rentes du Québec. En effet, comme prévu par la Loi, une consultation publique devrait se tenir pour faire le point sur l'état du Régime, définir et mesurer les enjeux à prendre en compte et, le cas échéant, discuter des opportunités d'améliorations qui pourraient être retenues. Il revient à la Régie de préparer et de rendre disponible la documentation requise pour mener à bien cette consultation, et de soutenir le gouvernement et les instances parlementaires concernées. Par ailleurs, la Régie continuera de promouvoir auprès de la population l'importance de bâtir son autonomie financière en vue de la retraite.

Puis, dans l'optique de bien répondre aux attentes et aux besoins de sa clientèle grandissante, la Régie procède, depuis quelques années, à l'optimisation de ses processus de services aux citoyens. Cette année encore, la Régie misera sur le développement de nouveaux outils afin d'obtenir des gains de productivité dans le traitement des demandes de prestations de retraite. Elle recherche toujours une plus grande efficience dans la réalisation de ses activités et l'utilisation de ses ressources.

Étant donné l'importance stratégique pour la Régie de ses ressources humaines, ce plan décrit également des actions à mener en la matière. En ce sens, un outil soutenant les gestionnaires dans le développement de leur agilité en gestion des ressources humaines sera mis à leur disposition en 2015. Aussi, une démarche structurée, visant à habiliter le personnel à mieux connaître ses forces et ses talents et à les mettre à contribution, sera au coeur des préoccupations de la Régie afin de préserver son avantage distinctif en tant qu'employeur de choix.

Enfin, ce plan tient également compte des orientations gouvernementales en matière d'efficience, de rigueur budgétaire et de contrôle des effectifs.

Ainsi, avec l'appui d'un personnel compétent et engagé, je suis persuadé que la Régie sera à la hauteur des défis proposés dans ce plan d'action, qui contribuera à la concrétisation des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Objectifs annuels liés à nos enjeux stratégiques

Le plan d'action annuel constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de mobilisation.

Les objectifs annuels qui y sont présentés ont été établis en fonction des engagements de la Régie envers les citoyens ainsi que des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le plan d'action annuel représente, par conséquent, un point de repère qui permet d'apprécier l'évolution de la Régie dans la concrétisation de sa vision stratégique.

Le *Plan stratégique 2012-2016* met en relief trois enjeux dont la Régie doit tenir compte pour s'acquitter de sa mission avec performance :

Enjeu 1	Enjeu 2	Enjeu 3
L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement	Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources	Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux

Pour répondre à ces enjeux, vous constaterez dans les pages suivantes que la Régie a retenu quatre orientations stratégiques, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'est engagée depuis 2012. Pour chacune de ces orientations, la Régie a déterminé des axes d'intervention qui constituent les secteurs d'intervention prioritaires. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs stratégiques pluriannuels, qui représentent les buts, ainsi que des indicateurs et des cibles pour mesurer les progrès accomplis. Les objectifs annuels présentés dans ce plan d'action sont en relation directe avec les objectifs pluriannuels du *Plan stratégique 2012-2016*.

Par ailleurs, la Régie s'intéresse fortement à l'utilisation optimale des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Cela signifie que ses actions visent à gérer les ressources de façon efficiente, dans un souci d'économie et d'efficacité.

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**1** Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.	
Axe d'intervention	**1** L'évolution du Régime de rentes du Québec (RRQ).	
Objectif stratégique	**1*** D'ici à 2015**, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.	**2*** D'ici à 2015**, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.
Indicateur	Améliorations apportées.	Propositions d'adaptation.
Cible	3	s. o.

Objectifs annuels

Objectif	Acquérir des connaissances complémentaires au domaine de la retraite.	s. o.
Action	• Participer au comité scientifique de la Chaire de recherche sur les enjeux économiques des changements démographiques. • Préparer un sommaire sur les travaux du comité.	s. o.
Indicateur	Document sommaire produit.	s. o.

* Objectif stratégique atteint.

** Signifie plus précisément « D'ici au 31 décembre 2015 ».

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**1** Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.		
Axe d'intervention	**2** L'évolution des régimes privés de retraite.		**3** La sensibilisation à l'autonomie financière à la retraite.
Objectif stratégique	**3*** D'ici à 2016**, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.	**4** Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.	**5** Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.
Indicateur	Adaptations proposées.	État de situation annuel des pratiques de surveillance des régimes complémentaires de retraite.	Pourcentage moyen de citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ et qui sont sensibilisés à l'autonomie financière.
Cible	3	1 par an	65 %

Objectifs annuels

Objectif	Proposer des modifications au cadre législatif des régimes complémentaires de retraite en vue d'assurer la pérennité des régimes à prestations déterminées.	Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.
Action	• Déterminer les modifications à apporter au cadre législatif des RCR. • Produire le document sur les propositions d'adaptation.	• Déterminer les ajustements à réaliser. • Établir une planification. • Procéder aux ajustements prévus.	• Produire et mettre en œuvre un plan de communication incluant une campagne publicitaire. • Rédiger un bilan de la campagne 2015.
Indicateur	Document produit contenant les propositions de modification à la Loi RCR ou à ses règlements.	Pratiques de surveillance ajustées.	Campagne publicitaire réalisée.

* Objectif stratégique atteint.

** Signifie plus précisément « D'ici au 31 décembre 2016 ».

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC*, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**4** La simplification des démarches des clients.
Objectif stratégique	**6** D'ici à 2016**, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.
Indicateur	Pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire de la Régie.
Cible	50 %

Objectifs annuels

Objectif	Rendre disponible à au moins 80 000 clients un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.
Action	• Transmettre mensuellement un formulaire déjà rempli à toutes les personnes admissibles à la demande simplifiée de rente de retraite, âgées de 59 ans et demi et de 64 ans et demi, sans demande de leur part. • Transmettre le formulaire aux personnes qui sont admissibles à la demande simplifiée de rente de retraite et qui en font la demande.
Indicateur	Nombre de clients à qui un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli a été transmis.

* Technologies de l'information et des communications.

** Signifie plus précisément « D'ici au 31 décembre 2016 ».

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC*, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**7** D'ici à 2016**, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.
Indicateur	Pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.
Cible	40 %

Objectifs annuels

Objectif	Accroître l'automatisation des demandes de rente de retraite.
Action	Traiter automatiquement les demandes additionnelles reçues en raison de l'élargissement de la clientèle (59 ans et demi et 64 ans et demi).
Indicateur	Pourcentage d'automatisation des demandes de rente de retraite.

* Technologies de l'information et des communications.

** Signifie plus précisément « D'ici au 31 décembre 2016 ».

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC*, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.	
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.	
Objectif stratégique	**8** Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.	
Indicateur	Nombre moyen de solutions d'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien déployées annuellement.	
Cible	2	

Objectifs annuels

Objectif	Migrer un groupe d'applications de l'ordinateur central vers des serveurs micro-informatiques.	Moderniser les équipements électromécaniques afin de réduire les risques d'interruption de service.
Action	• Mettre en place l'infrastructure requise. • Réaliser les travaux de migration technologique du groupe d'applications.	• Élaborer les plans et devis. • Procéder à la rédaction, la publication, l'analyse et l'adjudication de l'appel d'offres de rénovation. • Livrer les équipements.
Indicateur	Groupe d'applications migré et fonctionnel.	Équipements modernisés et livrés.

* Technologies de l'information et des communications.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC*, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**9** D'ici à 2016**, accroître l'efficience des activités de la Régie.
Indicateur	Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de la Régie.
Cible	10 %

Objectifs annuels

Objectif	Déployer la nouvelle interface de l'outil d'automatisation du flux de travail.
Action	Livrer la nouvelle interface.
Indicateur	Interface livrée et utilisée.

* Technologies de l'information et des communications.

** Signifie plus précisément « D'ici au 31 décembre 2016 ».

Enjeu 3 Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux

Plan stratégique 2012-2016	Orientation stratégique	**3** Développer et mettre à contribution les forces du personnel.	**4** Renforcer l'avantage distinctif de la Régie.
	Axe d'intervention	**6** La gestion des talents.	**7** La culture d'entreprise.
	Objectif stratégique	**10** D'ici à 2016*, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	**11** D'ici à 2016*, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.
	Indicateur	Stratégie élaborée et mesures développées pour favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents.	Mesures développées pour renforcer l'avantage distinctif de la Régie.
	Cible	4	4
Objectifs annuels	Objectif	Établir une démarche structurée visant à habiliter le personnel à mieux connaître ses forces et ses talents et à les mettre à contribution.	Élaborer un outil pour soutenir les gestionnaires dans le développement de leur agilité à gérer efficacement les impacts humains des changements touchant le personnel sous leur responsabilité.
	Action	• Établir les critères pour déceler les forces et les talents du personnel. • Rechercher les démarches existantes. • Proposer une démarche.	• Déterminer la nature de l'outil à mettre en place. • Élaborer l'outil.
	Indicateur	Démarche approuvée.	Outil approuvé.

* Signifie plus précisément « D'ici au 31 décembre 2016 ».

Le *Plan d'action 2015* peut être consulté dans le site Web de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias adaptés au numéro 1 800 463-5185.

Régie des rentes
Québec

126-RRQ-2014 12